网络水军在公共议题中的危害及治理研究

王希洛　丁湘柠
（南京师范大学，江苏　南京 210023）

摘要：【目的】公共议题兼具群众性与普遍性，往往引起大众热议。文章主要研究普通网民参与公共议题的动机及主要意义，以及网络水军对公共议题舆论导向的影响，并提出对网络水军治理的合理化建议。【方法】文章从公共议题的形成、网民因素影响，以及网络水军的侵扰三个方面进行深入研究；在网民方面主要研究网民参与公共议题的心理，网民的行为特征分析，以及影响网民行为；在公共议题形成方面，主要研究公共议题的形成及具体意义；在网络水军方面，主要研究网络水军的形成和对公共议题的影响研究等。【结果】总结了净化网络环境，整治网络水军对公共议题影响的具体措施。【结论】网络水军的治理方案亟须建立在充分剖析其危害和行为逻辑的基础上，协调整合各方面的共同努力，还网民一个风清气正的网络交流氛围。

关键词：公共议题；网络水军；网民参与；网络空间；网民舆论　　**中图分类号：**D63　　**文献标识码：**A
文章编号：1671-0134（2023）02-039-04　　**DOI：**10.19483/j.cnki.11-4653/n.2023.02.007
本文著录格式：王希洛，丁湘柠．网络水军在公共议题中的危害及治理研究 [J]. 中国传媒科技，2023（02）：39-42.

1. 网络空间中的公共议题

公共议题往往与社会热点事件紧密相关，一定程度上反映了当下的社会现实和社会热点。而公共议题往往涉及人群广泛，具有群众性与普遍性的特征。在新媒体时代，网络平台作为公众参与公共议题讨论的最主要渠道之一，也成为公众表达民意、舆论传播演化的重要载体。

一般来说，公众参与公共议题的目的不尽相同，而其在网络平台所发表的观点也因其立场和个人素质的不同而存在较大差异，广大网民的思想碰撞往往会形成两种局面：达成共识或产生分歧。尽管个体之间存在思维差异，但由于公共议题的普适性，群体的意见通常会向社会普遍共识、惯例及优势意见靠拢，从而转化为社会公共意见，这在行政部门制定相关政策、思政教育宣传工作等需要塑造“最广泛的社会合意”的公共事务中体现得尤为明显。

现实情况中，网民对公共议题的讨论最终不一定能达成共识，而对公共议题的讨论，真正意义在于为广大网民提供一个交流的平台和载体，发表对一些公共议题的看法和见解，网民的意见也会一定程度上为相关部门制定政策提供参考。同时，网络所具有的匿名性和开放性能够在一定程度上保护公众的言论自由权与隐私权，鼓励个性化、差异化的表达，但这也造成网络上存在一些刻意引导网络舆情的异质群体。因此，在网络空间中，对于同一个公共议题，网民意见容易出现分歧以及民意撕裂现象。

然而，也正是因为网络的匿名性和开放性，网民自由发表言论的空间较大，因此，基于公共议题的正常意见交流讨论极有可能演变为情绪的宣泄，而缺乏有效的理性分析和观点输出。近年在各个网络平台泛滥的网络水军，更是成为破坏网络秩序、扰乱网络舆情、传播网络谣言的主力军，这也在一定程度上助推网络暴力的产生，成为网络环境恶化的“催化剂”，从而影响对公众议题本身的探讨。[1]

2. 公共议题中的网民参与

2.1　网民参与的动机与心理分析

获取信息是网民参与公共议题讨论的重要动机之一，基于此，及时发布热度较高、信息量大的公共议题对网民参与的影响就不言而喻。一般来说，国家宏观的管理政策很大程度上决定了信息监管环境、公众获取信息的渠道和属性等。长期为网民推送固定的新闻资讯会在一定程度上造成信息的同质化，而较为严格的审查在一定程度上会减少公众对公共议题的兴趣和讨论活跃度。网络的最大优势就是能够将广大网民关心的热点问题及时推送给他们，而网民往往有猎奇心理，因此热度高、争议比较大的公共问题，成为网

基金项目：本文为 2022 大学生创新创业训练计划项目（国家级）“影视领域水军‘控评’现象及其规制研究——以豆瓣等评分网站为例”的论文（项目编号：202210319057Z）。

民关注的焦点。各网络公司根据网民的心理，会通过大数据搜索近期发生的、热度比较高的公共问题推送给广大网民，同时网络公司提供了发帖、点赞、转发、评论等互动功能，赋予公共议题讨论行为较强的社交属性，让网民能够通过公开发表自己的意见，获得观点支持与身份认同，从而进一步满足其获得尊重和自我实现的心理需求。

2.2 影响网民参与的因素

在对影响网民意见表达因素的研究过程中，过去的文献主要集中在网络用户的社会心理方面。德国伊丽莎白和诺尔纽曼的“静音的螺旋式”是对公共舆论影响的主要理论。另外，有关研究也发现，在不同的国家，不同的文化背景下，各国网民参与公共议题的动机不同,不同的态度对不同人的行为有不同的影响。所以，不同族群与不同的个体、不同的文化环境对社会公共议题表现出来的热衷程度和所表达的立场均存在很大的不同。

媒介技术的更新迭代也为信息传播提供了更多可能性，尤其是在当前 Web2.0 时代的互联网模式下，去中心化的特征愈发凸显，网民有了更多获取信息的渠道，并成为信息的生产者与发布者，这也为公共议题的形成提供了更多土壤。同时，网络平台和媒体出于收获更多流量的目的诱导网民参与讨论热点事件，甚至有意地给予争议性事件和话题更多曝光度。[2] 此外，网民本身文化素养存在差异，媒体从业者水平也参差不齐，因此网民对各种公共话题展现出不同的偏好。例如，从性别角度来看，不同性别的网民关注的领域存在一定差异，两者对于同一公共议题讨论参与的程度也有所不同。

2.3 网民的行为与表现特征

有学者认为,网民在网络世界中发表言论过程中，往往会按照自己的意图发表具有一定指向性的言论，从而体现出真实意图。信息发布仅仅是人们在互联网中进行社会交往的基本功能，其背后的本质仍然是真实意图的表达和传递，所以发帖、点赞、转发、评论等行为实际上都在为意见表达和观点输出服务。一方面，网民会对与自身观点一致的群体产生共鸣，从而受到群体意志的影响，并做出一些非理性行为。另一方面，得益于互联网的匿名性，在发现自身意见与主流舆论观点不一致时,网民除了可以选择不参与讨论、逃避表态之外，也可以匿名发表与主流舆论相悖的意见，但其意见容易出现片面、偏激的问题，加剧了谣言传播和舆论失控的可能性。此时如果有网络水军混淆其中推波助澜，会使舆论加速走向失控从而造成更恶劣的影响，并一定程度加大了辟谣难度和冲突对立的程度,这对良好的网络舆论生态造成了破坏性伤害。例如，由于自身认知和接收信息有限，部分网民容易与持不同意见的群体产生争执,以此强化自己的观点，维护自身所处群体的利益，这一过程呈现出个体行为的非理性和群体间的对抗性。[3]

3. 网络水军的形成及其对公共议题的侵扰

互联网高效的传播速度和强大的宣传效果有目共睹，吸引了众多名人、企业利用其进行有策划、有目的的宣传和炒作，以获取关注度，这使一部分人通过“网络水军”来操控舆论，“水军”一词也由此而生。网络水军的定义虽然被媒体和大众反复讨论，但至今并没有统一的答案。国内学界对于这一群体的关注开始于 2000 年前后，一般情况下，网络水军被认为是“一群在网络中针对特定内容发布特定信息的、被雇佣的网络写手”。在言论自由受到法律保护的社会环境下，一些网民有组织地发表针对性言论从而获取廉价的回报，这意味着网络水军的行为完全是以经济利益为目的。[4] 在 2015 年人民网的一则报道中，网络水军被定义为“受雇主的委托（主要是金钱上的雇佣关系），为他人删帖或者营造网络之势的人”。此处的定义范围更大,可以泛指几乎所有在网络进行营销活动的人。网络水军以网络社交平台为载体，受雇于水军组织或机构，在一些有组织的网络领袖带领下，通过营销炒作、控制舆论、引导舆情为自己赢取相应的利润。如今，网络水军已经成了一种职业，他们的“工作范围”相当宽泛，网上购物、影视剧、社会新闻……凡是需要网络用户参与的领域，都有可能出现水军的身影。网络水军的产业链条环环相扣，其成熟的运作离不开背后的“网络推手”。事实上，负责刷帖、“灌水”的水军群体仅处于水军产业链最底端，其幕后真正发挥作用的则是一些专业从事组织网络水军的公关公司，它们则是位于此产业链上游。在网络舆情引导工作发展演变的过程中，公关公司逐渐构建起了完整的运作体系：以公司化、团队化、有组织的形式出现，形成了较为明晰的对外服务，以及定价体系和舆论操控服务信用体系。[5]

随着计算机技术与网络技术的不断普及和发展，虚拟网络社会逐渐形成并蓬勃发展，由此人们能够在网络上进行社交、参与讨论、表达意见。在此过程中，网络水军对公共议题的无序引导影响了网民的正常交流，并由此带来一系列连锁反应，对虚拟社会秩序产生严重的危害。这首先体现在网络舆论的失真：公关公司通过组织网络水军发布大量针对性强的帖子，人为制造热点，并且公关公司还会利用网络水军的人数优势对事实进行歪曲甚至编造事件，而这些被捏造的事件不仅会影响网民的判断，甚至很可能会造成决策者的决策失误，尤其当大量网络水军为了营造出“优

势意见”假象而失之偏颇地诱导不明真相或者缺乏辨别力的网民做出偏激行为时。网络事件一旦发展到连原本拥有理性立场的网民都转变为“网络暴民”时，有极大的可能性会使整个网络虚拟社会秩序遭到严重损害，乃至失控。更为重要的是，对那些本来就是错误的一方可以通过雇佣网络水军误导网民，从而实现网络舆论逆转，这才是网络水军对网络舆论环境最大的危害，这对一些拥有财富优势的人群来说无疑是一种很好的改变自己不利地位的方式。

同时，水军和受其影响的 “网络暴民”对虚拟名誉的侵害也不容忽视。在公共议题的讨论中，如果有人站在他们的对立面提出反驳或质疑，那么极有可能受到言语上的攻击辱骂，导致虚拟身份名誉被侵害。由于现在的网络已经达到了无孔不入的地步，网络上的形象已经完全影响了个人的线下实际生活。在网络上有人因为负面印象遭到网暴。从而使他的个人形象受到损害，进而影响到他的网络社交能力和影响力。[6] 应当指出的是，事实上公共议题与现实紧密相关，网络水军利用人数优势造成的网络舆论直接影响并危害到现实生活。水军对他人名誉权、肖像权、隐私权等造成侵害的例子屡见不鲜，例如煽动网络暴力、人肉信息、电话短信骚扰。水军侵扰公共议题在公众间产生的巨大影响还有可能造成群体事件、扰乱社会治安现象，以致于进一步损害国家机关公信力。例如，在 2021 年 5 月发生的成都 49 中事件中，网络水军散布的谣言和缺乏事实依据的阴谋论引起了轩然大波，引起人群在学校门口聚集，不仅扰乱了正常的教学秩序、对无辜的师生和家长造成心理损伤，也带来了极为负面的社会影响，一时间控诉“社会黑暗”的言论和仇恨言论甚嚣尘上。

4. 现有治理措施的症结探究与改进建议

4.1 现有治理措施的症结探究

4.1.1 水军账号识别

对网络水军的治理应提高网络水军辨别技术。单纯依靠数据的统计分析并不能完全准确地分辨出网络水军，往往还需要辅以对发布内容语义特征进行的识别分析。但考虑到中文语言本身的复杂性，语义识别一直是研究的一个难点。因此，现有的水军识别方式主要是从行为分析、发帖内容分析、用户关系分析和环境情况等几个维度出发，构建起具有一定综合性的特征识别标准。[7]

以微博平台为例，微博通过对用户的实名状况、发言历史、活跃度、违规记录、商业记录等行为进行综合对比，从而建立用户的“阳光信用”。阳光信用分数较低的账号评论权重较低，甚至直接被屏蔽，转赞“水分”大的评论也将难以在前排显示。这一措施虽然能有效过滤部分低端的水军评论与 “僵尸号”，但也存在“误伤”普通用户的问题。一方面，阳光信用分数的增减往往不能清晰、及时地反馈给用户；其规则也没有考虑到部分未对阳光信用很重视的优质客户，这类用户并没有与他人频繁互动的习惯，因此凭借阳关信用来筛选网络水军还存在一定的漏洞。另一方面，现在的大部分网络水军早已脱离了利用机器刷评的低端“灌水”模式，有很多网络水军已成为专业水军，这一部分人会通过各种手段对自己的账号进行伪装，从而逃过网络监管。尤其是头部的网络水军依靠充值微博会员即可享受增值服务，有效规避被过滤的风险，甚至因此更容易抢占评论前排，凭借获得的流量将自己包装成微博大 V，再通过接受公关洗白或造谣抹黑的任务赚取暴利。

4.1.2 IP 属地信息公开

许多平台近期纷纷上线了“显示 IP 属地”功能，用户在发帖或评论时，会根据运营商提供的信息显示其当前所在地，而且用户无法关闭相关展示。IP 属地透明化在一定程度上对遏制水军乱象起了一定作用。当网络谣言制造者企图混淆视听，谎称现场报道重大事件时，公开 IP 属地为网民辨别信息真假提供了参考，这时虚假信息便很有可能不攻自破。然而这一做法也有不利的一面，例如，泄露用户个人隐私与在意见交流时偏离话题本身，从而将话题转移到地域攻击甚至人身攻击，这也是许多网民反对公开 IP 属地的原因。除此之外，此方法也存在着一定的技术漏洞，事实上已有网络技术已经可以实现改变 IP 属地显示的功能，基于此，网络水军就很有可能通过这种方式修改其 IP 属地，因此 IP 地址的真实性就有待商榷，反而增加了辨别难度。

4.2 基于现有治理措施提出的改进建议

4.2.1 完善互联网监管法律体系

尽管我国在互联网治理方面已经出台了一些法律，同时也采取了诸如“清朗”系列专项整治的行动，但由于互联网技术迭代加快，我国网民规模庞大且网络环境变化复杂等因素，其具体落实的难度可想而知。面对相关法律监管方面的许多新课题，需要建立起配套的法律制度，改进与完善当前的互联网法律体系，并且要在施行过程中具体问题具体分析，根据网络生态特性做出适当调整。在网络空间生态治理的过程中，政府应当充分发挥其作为公共权力和官方声音代表的作用，对网络水军的违法行为进行干预和治理，维持健康和谐的网络空间生态。尤其是面对会产生重大社会影响的公共议题，更应注重舆论风向的把控，做好舆论引导，及时回应社会关切，拒绝“冷处理”。

4.2.2 强化企业信息输出关口责任

媒体和网络平台在引导舆论方面也起到至关重要的作用，首先应当坚持以事实为依据的原则，公正、透明地报道事实本身。对于公众关注的公共议题，媒体需要积极跟进采访报道，主动设置话题，坚持用事实说话，在发表具有倾向性的观点时要充分权衡。与此同时，网络平台要根据事件进展，及时跟进，让公众及时、准确地掌握事件进程，对于一些歪曲事实的报道,要通过事件公开进行辟谣。提供相应的技术支持，将不实消息、有营销之嫌的内容标注清楚，对产生恶劣影响的账号进行禁言、封号处理,并且完善举报机制，严格管控网络水军影响网络舆论。从网上水军袭击企业的方式分析,网络水军攻击的范围主要在食品安全、信息安全、财务安全等方面的信息安全问题上，而这些问题往往能够引起广大普通网民的重视，并且这些问题与普通群众生活息息相关。对于公司来说，避免被网络水军攻击最好的办法就是苦练内功，加强企业自身的管理，对生产、财务、信息等方面进行严格管理，严格按照法律法规及相关规定合法经营。另外，企业在网上出现负面舆情的时候，往往对负面舆情的处理采取息事宁人的态度，不敢回应、不及时回应，反而引起了广大的负面效果。因此只有真诚、及时地解决问题，方能从根本上解决群众的怨气和情绪。

4.2.3 提高网民舆论思辨能力

舆论思辨能力是指网民在面对网络海量信息的时候，能够正确看待并准确分析辨别信息的正确程度，网民的思辨能力的培养主要依靠个人的知识积累，以及对各方面信息的汇总和归纳能力。这些都需要网民有意识地积累和学习，只有这样，才能不断提高网民的思辨能力。同时，影响网民思辨能力的因素还有媒体的职业素养。有些无良媒体，为了点击率，夸大其词，混淆视听，从而影响网民对一件热点事件的看法。许多传媒学者和教育家都提出要把网民思辨能力教育列入教育体系，然而，当前的素质教育大多侧重于对青少年阅读暴力、色情等有害资讯的不当行为、“网瘾”等方面的问题，而对更深层的网民思辨能力教育并没有给予足够的重视。

很多网友缺乏辨别、分析和判断信息准确性的能力，这也是导致网络上水军泛滥的一个主要因素。他们对水军所制造的舆论盲目听信，极易受到蛊惑和煽动。因此，网民应提升自身的分析能力，杜绝偏听偏信、盲目跟风，自觉维护良好的网络环境。在面对庞杂的信息时，先注意其信息源，多角度看问题，保持独立思考，不跟风、不盲从。总而言之，治理的主体可以多元化，突破政府主体单一治理的局限，积极倡导、培育、吸纳其他社会主体参与治理；同时做到引导管控并举，达到善治。要充分发挥政府主导核心作用，强化法律机制硬性治理效用，提倡行业自治。通过政府与社会组织共同努力推动技术进步，才能达到比较理想的效果。[8]

结语

公共议题的主要讨论阵地已经逐渐从线下转移至线上，这既是现状也是未来的趋势。在网民可以更加便捷地发表意见的同时，水军的肆虐也让网络空间的治理面临着更为艰巨的挑战。因此，政府、平台与网民各方都需要充分认识到网络水军对虚拟和现实社会的危害性，三者要携起手来共同去制造一个良好的网络氛围，在自己的能力范围内维护网络生态，这样才能凝聚社会共识、形成合力，共同打击网络水军和其他网络犯罪行为，正向引导舆论，将公共议题原本的讨论价值和意义最大化。

参考文献

[1] 刘振，周婷 . 论公共议题中的受众个体非理性行为及其引导 [J]. 湖南大众传媒职业技术学院学报，2022（3）：6-9.

[2] 马得勇，侯为刚 . 政治兴趣、媒介信任抑或认知需求？——网民媒介使用的心理分析 [J]. 华中师范大学学报（人文社会科学版），2022（5）：65-78.

[3] 陈曦 . 互联网匿名空间：涌现秩序与治理逻辑 [J]. 重庆社会科学，2018（8）：26-34，114.

[4] 黄圣 . 时空感知、话语表达与双重属性：媒介技术视角下的网络水军研究——基于 QQ 商业水军的网络民族志研究 [D]. 福州：福建师范大学，2020.

[5] 方付建 . 网络水军的发展动向 [J]. 学习月刊，2011（15）：40-41.

[6] 张巍 . 涉网络犯罪相关行为刑法规制研究 [D]. 上海：华东政法大学，2014.

[7] 李伟，祁海峰，刘聪，陶光灿 . 微博中异常主体识别 [J]. 数据，2021（12）：81-84.

[8] 周云倩 . 网络水军协同治理的考察与分析 [J]. 中国出版，2013（4）：34-37.

作者简介：王希洛（ 2002-），女，江苏宜兴，南京师范大学新闻与传播学院 2020 级在校本科生，研究方向为新闻学；丁湘柠（2001-），女，江苏常州，南京师范大学新闻与传播学院 2020 级在校本科生，研究方向为网络与新媒体。

（责任编辑：张晓婧）